

El sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de Ocesa incorpora la ética del cuidado en todas las decisiones y actuaciones que busquen atender las solicitudes e inconformidades que presenten sus grupos de interés. Asimismo responde a los lineamientos de los Principios Rectores de Naciones Unidas para Empresas y Derechos Humanos como soporte del sistema de debida diligencia de derechos humanos de la compañía.

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos generales para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en adelante PQRS, que los grupos de interés presenten ante Oleoducto Central S.A. - Ocesa con base en la legislación nacional y los estándares internacionales aplicables¹.

2. PREMISAS

- a) La gestión de las PQRS implica que Ocesa actúe con la debida diligencia para identificar, prevenir, mitigar y responder a las consecuencias negativas de sus actividades.
- b) Para Ocesa la atención de las PQRS está orientada a dar cumplimiento al marco legal aplicable y a fortalecer el modelo de relacionamiento con los grupos de interés de la Compañía, mediante el aseguramiento de los compromisos derivados de nuestra oferta de valor.
- c) Todo ciudadano tiene derecho a presentar PQRS, y Ocesa tiene la obligación de tramitarlas y dar respuesta final, conforme a la ley y al presente procedimiento.

3. ALCANCE

La atención de PQRS comprende la recepción, registro, direccionamiento, respuesta, monitoreo de las mismas y análisis de causa raíz. Cuando se generen compromisos, también incluye el control al cumplimiento de los mismos por parte de las áreas responsables.

Este procedimiento aplica a todos los procesos de la Compañía que puedan causar un impacto a sus grupos de interés, excepto los siguientes:

- a) Asuntos que no se relacionen con la Compañía
- b) Asuntos penales
- c) Asuntos laborales de competencia del Comité de Convivencia
- d) Solicitudes presentadas en el marco de los comités de seguimiento de contratos

¹ Ley 1474 del 2011, Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas, Guías del Consejo Internacional de Minería y Metales y Guías de la Corporación Financiera Internacional.

- e) Requerimientos de autoridad relacionados con obligaciones legales
- f) Denuncias y dilemas en asuntos relacionados con corrupción, fraude, lavado de activos y financiación de terrorismo
- g) Comunicaciones de los remitentes en relación con los faltantes, sobrantes o calidad de crudo en los puntos de entrega y recibo
- h) Solicitudes o inconformidades presentadas en el marco de una vía de hecho.

Así mismo, este procedimiento se aplica también a la Protección de Datos Personales conforme a lo dispuesto en el Decreto 1377 de 2013, que reglamentó la Ley 1581 de 2012. Describe el trámite que se le dará a las solicitudes de los Titulares de la información, concretamente la atención de las peticiones, quejas y reclamos relacionadas con el ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley y el Decreto antes citado, relacionados con información que figure en las bases de datos Ocesa, como entidad Responsable de su manejo.

Cuando el evento no tenga relación con la operación de Ocesa, se responderá de manera oportuna a quien presente la PQRS dando traslado a la entidad competente, si se conoce; de lo contrario se informará que no es competente para atender el asunto. Los demás casos se remitirán al área encargada dentro de la compañía para su gestión.

4. PRINCIPIOS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Son principios de operación del mecanismo los siguientes:

- a) **Legítimo:** el procedimiento está orientado a suscitar la confianza de los grupos de interés de Ocesa, de manera que se atienda correctamente el proceso de reclamación;
- b) **Accesible:** el procedimiento es conocido por los grupos de interés de la Compañía, prestando la debida asistencia a los que puedan tener especiales dificultades para acceder al mismo. Se cuenta con canales verbales y escritos para la recepción de las PQRS;
- c) **Predecible:** el procedimiento es claro y conocido, con una descripción de sus etapas.
- d) **Equitativo:** asegura que los afectados tengan un acceso razonable a las fuentes de información, al asesoramiento y a los conocimientos especializados necesarios para entablar un proceso de reclamación en condiciones de igualdad, con plena información y respeto;
- e) **Transparente:** Ocesa está disponible para comunicar a las partes la evolución del proceso de reclamación. Así mismo ofrece información sobre el desempeño del procedimiento, con miras a fomentar la confianza en su eficacia y salvaguardar el interés público;
- f) **Proporcional:** el procedimiento se ha diseñado y funciona de acuerdo a los riesgos o impactos adversos que puedan causar las actividades de la Empresa y/o sus contratistas.
- g) **Culturalmente apropiado:** el procedimiento opera teniendo en cuenta las formas legítimas en que los grupos de interés de Ocesa manejan sus preocupaciones. Así mismo reconociendo los atributos y particularidades de la mujer y las minorías étnicas, asegura su inclusión, el acceso, la participación y atención de los asuntos de la Compañía relacionados;
- h) **Compatible con los derechos:** asegura que los resultados y las reparaciones sean conformes a los derechos humanos internacionalmente reconocidos;

- i) **Apropiada protección:** atiende correctamente el reclamo, sin impedir acceso a otros remedios, incluida la reclamación judicial o extrajudicial.
- j) **Fuente de aprendizaje continuo:** Ocesa adopta las medidas pertinentes para identificar experiencias con el fin de mejorar el procedimiento y prevenir impactos en el futuro;
- k) **Participación y diálogo:** consulta a los grupos interesados a los que está destinado, con especial atención al diálogo como medio para abordar y resolver las consecuencias negativas de sus actividades.

5. DEFINICIONES

- a) **Petición:** es la solicitud realizada por toda persona natural o jurídica, cuyo interés puede ser general (no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general) o particular (guarda relación directa con el peticionario y pretende el reconocimiento de un derecho o la resolución de una situación personal). Puede ser presentada para obtener:
 - Información de la Compañía
 - Prestación de un servicio
 - Entrega de bienes
- b) **Queja:** manifestación de protesta, descontento o inconformidad en relación con actividades, obras, servicios o acciones.
- c) **Reclamo:** derecho a exigir, reivindicar o demandar una solución en relación con actividades, obras, servicios o acciones de la Compañía o por la falta de atención a una solicitud.
- d) **Sugerencia:** manifestación de una propuesta o idea para mejorar un proceso o la gestión de la Compañía.
- e) **Respuesta parcial:** es la contestación emitida de forma clara, pertinente y oportuna, mediante la cual Ocesa informa al peticionario que se están realizando las verificaciones necesarias para emitir una respuesta final o solicita ampliación de información y/o documentos para atender la comunicación.
- f) **Respuesta final:** es la contestación clara, de fondo, pertinente y oportuna mediante la cual Ocesa atiende las PQRS.
- g) **PQRS cerrada para la oficina responsable:** es la PQRS atendida por medio de una respuesta final y de la cual se aseguró su entrega al solicitante. Dicha respuesta, puede generar compromisos para un área de la Compañía.
- h) **Análisis de Causa Raíz:** consiste en llevar a cabo las actividades para la gestión de no conformidades potenciales, reales y de mejora que impacten el desempeño de los procesos, con el fin de analizar causas y generar acciones que corrijan y prevengan su recurrencia, u optimicen su ejecución. Dichas actividades deben ser realizadas según lo establecido en el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora EO-PD-004.

6. CLASIFICACIÓN DE PQRS

Los eventos registrados por el Sistema de PQRS deberán clasificarse y atenderse considerando las siguientes variables:

a) Riesgo General Corporativo

- i) Salud y seguridad de las personas
- ii) Económicos
- iii) Ambientales
- iv) Sociales
- v) Imagen y reputación

b) Complejidad

- i) Complejidad baja
 - Aquellos eventos que no ameritan investigación y pueden resolverse de manera inmediata, asegurando el cumplimiento de todas las instancias del procedimiento. En cualquier caso, estos eventos deben ser registrados, para efecto de análisis, definición de medidas de atención por parte de Ocesa y para establecer posibles recurrencias que deriven en un evento de mayor complejidad.
- ii) Complejidad media
 - Eventos que requieren investigación, pero no vulneran derechos humanos y/o no son recurrentes.
- iii) Complejidad alta
 - Eventos que requieren investigación y que pueden vulnerar derechos humanos y/o son recurrentes.
El registro de los eventos que ingresen al sistema debe señalar la relación con derechos humanos específicos, cuando sea el caso².

En los casos de complejidad alta el responsable, el aprobador y el consultado, este último si es del caso, en compañía de la oficina de PQRS, deben discutir los resultados de la indagación interna realizada por la empresa respecto de las motivaciones de la solicitud.

7. ROLES EN LA GESTIÓN DE PQRS

- a) Grupo de interés:** aquellos grupos o personas cuyos intereses y/o requerimientos legítimos y legales pueden tener un impacto o son impactados por las actividades de la Compañía, éstos son:
- i) Sociedad civil
 - ii) Comunidad del área de influencia de la operación
 - iii) Empleados
 - iv) Clientes
 - v) Accionistas e inversionistas

² Una relación de los derechos humanos más relevantes está compendiada por Naciones Unidas en su publicación "La Responsabilidad de la Empresas de Respetar los Derechos Humanos" http://www.ohchr.org/Documents/Publications/HR.PUB.12.2_sp.pdf

- vi) Contratistas y sus empleados
- vii) Estado y entes reguladores
- viii) Otros operadores
- b) **Receptor:** todos los empleados de Ocenasa están en la obligación de recibir PQRS y remitirlas el mismo día de su recepción a la oficina de PQRS.
- c) **Oficina de PQRS:** realiza el direccionamiento, aseguramiento jurídico de la respuesta y orienta la gestión oportuna de las PQRS hasta que se emita respuesta final. Si es del caso debe indicarle al responsable, consultado o aprobador que le solicite a quien presentó la PQRS que amplíe o aclare su solicitud, y/o que allegue información necesaria para adoptar una decisión de fondo.
- d) **Responsable: Su cargo tiene la responsabilidad natural de la situación reportada.** Es el encargado de redactar la respuesta escrita formal a la PQRS teniendo en cuenta el lineamiento u observaciones realizadas por la Oficina de PQRS. Si es del caso debe solicitarle a quien presentó la PQRS que amplíe o aclare su solicitud, y/o que allegue información necesaria para adoptar una decisión de fondo.
- e) **Consultado:** es quien analiza y conceptúa la respuesta de atención de la PQRS en los casos en los que el asunto de la PQR tiene relación directa con su proceso. Puede tratarse de un individuo, equipo o comité. Si es del caso debe solicitarle a quien presentó la PQRS que amplíe o aclare su solicitud, y/o que allegue información necesaria para adoptar una decisión de fondo.
- f) **Aprobador:** es quien verifica que la respuesta atienda efectivamente la PQRS y que al interior de la compañía las acciones comprometidas se realicen. Si es del caso debe solicitarle a quien presentó la PQRS que amplíe o aclare su solicitud, y/o que allegue información necesaria para adoptar una decisión de fondo.
- g) **Informado:** es a quien se le pone en conocimiento la PQRS y su atención.
- h) **Tercero facilitador:** es un experto u organismo externo aceptable tanto para la empresa, como para quien presenta la PQRS, al que pueden acudir las partes con el fin de buscar una resolución a su situación de forma objetiva y justa. Si fuere el caso conceptuaría sobre las consecuencias negativas que deben repararse.
- i) **Tercero validador:** es un experto u organismo externo que conoce las dinámicas propias de las empresas, así como las formas de relacionamiento con sus grupos de interés y los estándares internacionales y normas nacionales relevantes; capaz de analizar el procedimiento para la gestión de PQRS, con el fin de establecer si se adecua a esos estándares y normatividad nacional y si opera conforme a lo previsto.
- j) **Grupo responsable de realizar el análisis de causa raíz:** es el equipo que determina la causa raíz de una no conformidad potencial o real, con el fin de definir acciones preventivas, correctivas, de mejora, de mitigación y/o compensación. Se debe realizar siguiendo el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora EO-PD-004.

Los tiempos asignados para los roles de responsable, consultado y aprobador del procedimiento de gestión de PQRS dependen si es una petición de información, queja, reclamo, sugerencia o petición de bienes y/o servicios, todo lo cual se encuentra definido en la matriz de tiempos de respuesta según temática (Anexo No. 2 del procedimiento).

8. MEDIO DE PRESENTACIÓN DE PQRS

Las PQRS pueden ser presentadas ante la Compañía por medio de los siguientes canales:

- a) **Verbalmente:** toda persona puede presentar una PQRS personalmente o telefónicamente ante cualquier funcionario de Ocesa, o través de la línea telefónica (1) 3250200 - extensión 0642 y la línea de emergencia 018000122225. El receptor debe diligenciar el formato -*Gestión peticiones, quejas, reclamos y sugerencias / GL-FT-001*-.
- b) **Escrito:** toda persona puede presentar una PQRS de forma escrita a Ocesa:
 - i) Ante cualquier funcionario de Ocesa
 - ii) En las estaciones/bases, sedes de la Compañía
 - iii) En la sede principal ubicada en Bogotá (Carrera 11 No. 84 – 09, Piso 10)
 - iv) Por el correo electrónico: quejasyreclamos@ocensa.com.co
 - v) En la página web www.ocensa.com.co.

9. TIEMPOS DE GESTIÓN DE PQRS

La respuesta final a las peticiones de información se debe emitir en 10 días hábiles y si es una queja, reclamo o una petición de prestación de un servicio y/o entrega de bienes en 15 días hábiles.

10. ACTIVIDADES

10.1. Diagrama para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS (Anexo No. 1 del procedimiento)

10.2. Descripción de actividades

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTROS |
|-----|------------------|---|--|---|
| 1 | Presentar PQRS | Manifiestar una petición, queja, reclamo o sugerencia a Ocesa. Puede ser verbal o escrito | Grupo de Interés | Carta, email, formato GL – FT 001 para PQRS verbales, registro de PQRS ingresadas por la web. |
| 2 | Recepcionar PQRS | <p>Recibir la PQRS escrita o escuchar y diligenciar formato GL –FT 001 para PQRS verbales. El mismo día de la recepción se debe remitir la PQRS a la oficina de PQRS.</p> <p>Para las PQRS relacionadas con Tratamiento de datos personales los</p> | <p>Empleados Ocesa</p> <p>Para las PQRS relacionadas con Tratamiento de datos personales es la Oficina de PQRS</p> | <p>Correo confirmatorio generado por el aplicativo de la Web, correo electrónico del peticionario, carta con sello o firma de recibido, formato GL –FT 001 para PQRS verbales.</p> <p>Para las PQRS</p> |

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
GRI-PRD-001 VERSIÓN 1

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTROS |
|-----|---|---|------------------|--|
| | | canales de recepción son el correo electrónico quejasyreclamos@ocesa.com.co y la página web www.ocensa.com.co link sugerencias y reclamos | | relacionadas con Tratamiento de datos personales los canales son el correo electrónico quejasyreclamos@ocesa.com.co y la página web www.ocensa.com.co link sugerencias y reclamos |
| 3 | Registro PQRS | Realizar el ingreso de la PQRS en la herramienta tecnológica | Profesional PQRS | PQRS registrada en la Herramienta tecnológica |
| 4 | Direccionar PQRS | Enviar al responsable de dar respuesta la PQRS con los lineamientos u observaciones a que haya lugar según el caso. | Profesional PQRS | Direccionamiento a través de la herramienta tecnológica/ Si es responsables externo mediante oficio radicado cuando no sea responsabilidad de Ocensa |
| 5 | Elaborar respuesta a la PQRS | Dar respuesta escrita, (comunicación formal a quien interpone una PQRS) teniendo en cuenta el lineamiento u observaciones realizadas. | Responsable | Respuesta adjunta en la herramienta tecnológica. |
| 6 | Validar respuesta y/o direccionar a consultado | Verificar que la respuesta atienda efectivamente la PQRS y este ajustada a los lineamientos corporativos. Enviar a validadores de otros procesos que puedan aportar o ser impactados con la acción propuesta en la respuesta cuando sea el caso, o que deban dar un concepto teniendo en cuenta el alcance de las respuesta (Asesoría Legal) | Profesional PQRS | Respuesta validada en la herramienta tecnológica. |
| 7 | Analizar y la conceptualizar respuesta consultada | Validar y emitir concepto a la respuesta de atención de la PQRS en los casos en los que el asunto de la PQR tiene relación directa con su proceso. | Consultado | Respuesta consultada en herramienta tecnológica |
| 8 | Validar respuesta | Verificar que la respuesta atienda efectivamente la PQRS, una vez realizadas las consultas del caso. | Profesional PQRS | Respuesta validada en la herramienta tecnológica. |

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
GRI-PRD-001 VERSIÓN 1

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTROS |
|-----|--|---|--------------------------------------|---|
| 9 | Aprobar respuesta | Verificar que la respuesta atienda efectivamente la PQRS y que al interior de la compañía las acciones comprometidas se realicen | Aprobador | Aprobación de respuesta en herramienta tecnológica |
| 10 | Emitir y enviar respuesta a peticionario | Emitir respuesta formal para firma del aprobador y remitirla a quien presentó la PQRS | Profesional PQRS | Respuesta final o parcial con mail de envío, guía de mensajería o acuse de recibo en copia en herramienta tecnológica |
| 11 | Registrar acuse de recibo de respuesta | Cerrar la PQRS si se emitió respuesta final, si es respuesta parcial, remitírsela al responsable para definir la respuesta final (se repetiría el mismo flujo) | Profesional PQRS | Cierre o seguimiento PQRS en herramienta tecnológica |
| 12 | Informar la situación a las autoridades correspondientes | Presentar un reporte sobre el evento, las acciones tomadas por la compañía y la solicitud de acciones pertinentes a la autoridad competente cuando la complejidad es alta | Director de Responsabilidad Integral | Reporte y registro de entrega del mismo a la autoridad competente |
| 13 | Monitorear el cumplimiento de compromisos | Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos por la Compañía | Profesional PQRS | Informe de cumplimiento |
| 14 | Realizar el análisis de causa raíz | Determinar la causa raíz de una no conformidad potencial o real, con el fin de definir acciones preventivas, correctivas, de mejora, de mitigación y/o compensación. Se debe realizar siguiendo el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora EO-PD-004 | Profesional PQRS/Equipo de análisis | Concepto y plan de acción |
| 15 | Convalidación del procedimiento | Ejercicio anual de comprobación de: (i) la validez del procedimiento, conforme a los estándares internacionales y normatividad nacional pertinente y (ii) de la aplicación los preceptos del mismo, particularmente de los Principios de Operación en la atención de PQRS | Tercero validador | Concepto |

11. CONTROL DE ACTUALIZACIONES

| VERSION | FECHA | DESCRIPCION |
|---------|------------|---|
| 0 | 30/09/2016 | Elaboración del documento |
| 1 | 20/10/2019 | Asegurar el procedimiento en la gestión de PQRS |

DIANA MARCELA GARCÍA
GERENTE RESPONSABILIDAD
SOCIAL

Revisó

CAMILO DOMINGUEZ
DIRECTOR RESPONSABILIDAD
INTEGRAL

Aprobó